

Fnac Darty publie le premier « Baromètre du SAV », une étude inédite sur la durée de vie des produits

- **Fnac Darty a lancé une vaste étude afin de mieux informer le public sur la durée de vie des équipements électroménagers et multimédia à l'aide d'indicateurs inédits. Ce baromètre sera renouvelé chaque année et permettra d'observer les évolutions du secteur.**
- **A cette occasion, le groupe annonce quatre engagements en faveur de la durabilité des produits pour contribuer à la transition vers une économie plus circulaire.**

Conçu par le Labo Fnac avec Harris Interactive, le baromètre du SAV s'appuie sur une enquête menée auprès de 27 543 clients Darty, ainsi que sur l'analyse de 591 271 interventions du SAV Darty en 2017, couvrant quinze catégories de produits. L'étude sera consultable librement et en intégralité [sur le site du Labo Fnac](#) dès le 14 juin.

Cette première édition du baromètre permet de tirer les enseignements suivants :

- **La réparation est un enjeu majeur : aujourd'hui, 55% des achats sont consécutifs à une panne**, alors que de nombreuses marques s'engagent à proposer des pièces détachées pendant plus de 10 ans après l'achat.
- **La disponibilité des pièces détachées, qui peut aller jusqu'à 11 ans, est l'élément déterminant de la réparabilité des produits** et devrait donc devenir un critère de choix important au moment de l'achat.
- **Plus d'un dysfonctionnement sur deux a pour cause un usage inapproprié, un manque d'entretien ou un défaut logiciel.** Ainsi, plus de la moitié des dysfonctionnements est résolue sans changement de pièce, et même deux tiers pour le lave-vaisselle par exemple.
- **La durée d'usage varie de trois ans à plus de dix ans selon les familles de produits.** Les motivations de remplacement peuvent être soit la recherche de nouvelles fonctionnalités, soit suite à un dysfonctionnement.
- **Les marques les plus innovantes s'engagent sur une disponibilité plus longue de leurs pièces détachées.** Ces marques permettent ainsi aux clients de prolonger la vie de leurs produits. **Apple, Bosch, Liebherr, Magimix, Miele, Moulinex, Samsung ou Siemens**, s'illustrent ainsi dans leurs catégories respectives, avec des pièces détachées disponibles jusqu'à onze ans après l'achat.
- **Grâce à des produits de conception plus simple, certaines marques parviennent également à apparaître dans le top fiabilité deux ans.**

CONTACTS PRESSE

Alexandre André : 01 55 21 54 46 - alexandre.andre@fnacdarty.com

Claire Fournon : 01 55 21 57 10 - claire.fournon@fnacdarty.com

Communiqué de presse – 13 juin 2018

Ce baromètre s'inscrit dans le cadre d'un engagement plus global de l'entreprise en faveur de l'économie circulaire. Premier réparateur de France avec 2,5 millions d'interventions par an et plus de 2000 collaborateurs dédiés au SAV, le groupe Fnac Darty est en effet le premier distributeur engagé pour l'allongement de la durée de vie des produits et annonce quatre engagements supplémentaires :

- 1. Publier une note de réparabilité des produits dans les tests du Labo Fnac.** Dès juillet 2018, cette note sera disponible concernant les ordinateurs portables. Au-delà de l'information du public, cette note permettra d'alimenter les réflexions qui seront menées dans le cadre de la feuille pour une économie circulaire.
- 2. Mettre en ligne la base de connaissance technique du SAV Darty.** Alimentée depuis plus de vingt ans par les interventions du SAV Darty, cette base sera progressivement mise en ligne sur le site sav.darty.com à partir de l'été, et permettra au public de bénéficier de l'expérience de Darty pour effectuer des réparations.
- 3. Promouvoir l'assistance technique et la réparation des produits quel que soit leur âge.** Fnac Darty s'engage à fournir une assistance pour tous les produits, quelle que soit leur origine, et de les réparer si les pièces détachées sont disponibles, même longtemps après la fin de durée de garantie.
- 4. Publier chaque année le baromètre du SAV, afin de suivre l'évolution de la réparabilité et de la durée de vie des produits.**

« Contribuer activement à l'allongement de la durée de vie des produits est un enjeu environnemental majeur pour l'entreprise : premier réparateur de France, les données que nous recueillons nous permettent de travailler avec nos fournisseurs à l'amélioration de la fiabilité de leurs produits. Plus important collecteur de DEEE, nous menons de nombreuses actions, de notre partenariat avec Envie à la grande collecte de livres avec Bibliothèques sans Frontières, sans oublier nos filières de vente de produits d'occasion. En renforçant encore notre engagement dans cette voie, nous répondons à une préoccupation légitime et croissante de nos clients. » déclare Vincent Gufflet, Directeur Commercial, Produits et Services de Fnac Darty.

CONTACTS PRESSE

Alexandre André : 01 55 21 54 46 - alexandre.andre@fnacdarty.com

Claire Fournon : 01 55 21 57 10 - claire.fournon@fnacdarty.com